

KLACHTENMANAGEMENT

Hebt u een klacht of opmerking?

1. In eerste instantie kunt u met uw vragen of problemen terecht bij onze medewerkers op **0800 / 24 414**. Zij zullen alles in het werk stellen om u zo goed mogelijk te helpen.
2. Verder kunt u ook rechtstreeks contact opnemen met onze dienst Klachtenmanagement. Wij bieden u een luisterend oor en zullen uw klacht of opmerking alle aandacht geven, bemiddelen in een geschil en, samen met u, trachten een oplossing te vinden.

Formuleer het probleem of uw vraag zo duidelijk mogelijk. En vermeld zeker ook uw dossier- of polisnummer.

Zoals afgesproken in de Gedragscode die de maatschappij heeft onderschreven, ontvangt u van ons binnen de 3 werkdagen een ontvangstbevestiging met het nummer waaronder uw klacht werd geregistreerd en met de naam en contactgegevens van de medewerker die uw klacht ter harte neemt. Binnen de maand krijgt u dan van ons een definitief antwoord. Mocht dit om een of andere reden niet lukken, dan krijgt u een tussentijds bericht met de nodige uitleg.

Hoe ons contacteren?

- Via e-mail: klacht@pv.be
 - Per post: Klachtenmanagement P&V, Koningsstraat 151, 1210 Brussel
 - Per telefoon: [02 250 90 60](tel:022509060)
3. Bent u niet tevreden met het antwoord van onze dienst Klachtenmanagement, dan kunt u ten slotte beroep doen op de Ombudsman van de Verzekeringen, externe bemiddelaar voor de verzekeringssector. U vindt alle gegevens op de website: www.ombudsman.as.

klacht@actel.be of telefonisch 02/250.90.60. Als u niet akkoord gaat met de voorgestelde oplossing kunt u zich wenden tot de Ombudsdienst van de Verzekeringen (de MeeÛsquare 35 te 1000 Brussel), telefonisch 02 547 58 71 of per mail info@ombudsman.as (www.ombudsman.as).